

報道関係者各位

2019年12月23日

株式会社BEDORE

## **対話エンジンBEDORE ConversationのSalesforce Service Cloud Live Agent 連携機能を、ソニー銀行に提供開始**

---

株式会社BEDORE（本社：東京都文京区、代表取締役：下村 勇介、親会社：株式会社PK SHA Technology、以下BEDORE）は、2019年12月23日より、株式会社ソニー銀行（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：住本 雄一郎、以下ソニー銀行）に対し、対話エンジン「BEDORE（ベドア） Conversation」と株式会社セールスフォース・ドットコム社のSalesforce Service Cloudの1機能であるLive Agentを連携し、対話エンジンと有人チャットの連携対応が行える機能の提供を開始しました。

ソニー銀行では今年の8月26日より「BEDORE Conversation」を利用しておりました。今回、以前より利用していたSalesforce Service Cloud Live Agent(以下、Live Agent)と「BEDORE Conversation」を連携させることにより、AI/機械学習による自動応答から有人対応への連携対応を行うことが出来るようになりました。

「BEDORE Conversation」での高い回答精度を利用し、画一的な質問への自動回答を行いつつ、有人オペレーターへ接続の際は自動応答履歴を連携させることで、より迅速に且つ手厚い顧客支援を実現します。

今後も「BEDORE Conversation」は、業界固有表現辞書（日本語）と汎用的なシステムアーキテクチャにより、多種多様な業界のカスタマーサービス領域において、高い精度の自動化と効果的な業務サポートを実現してまいります。

## ■ソニー銀行について

ソニー銀行は、2001年6月に個人のための資産運用銀行として開業したインターネット銀行です。インターネットの特性を活かした利便性を強みとして、円・外貨預金をはじめ、投資信託や住宅ローン、投資型クラウドファンディングや日本円や米ドル、ユーロなど11通貨に対応したVisaデビット付きキャッシュカード「Sony Bank WALLET」など、様々な金融サービスを提供しています。

## ■BEDORE Conversationについて

「BEDORE Conversation」は、深層学習と日本語固有の自然言語処理技術による構文解析を組み合わせたアルゴリズムで、高精度のユーザー意図理解を実現します。業界固有表現辞書（日本語）と汎用的なシステムアーキテクチャにより、接客・コールセンター・FAQ対応において、自動化・半自動化を支援します。

---

会社名：株式会社BEDORE

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 下村 勇介

URL：<https://www.bedore.jp/>

## <事業内容>

2016年10月に株式会社PKSHA Technologyの子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。

自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。

プロダクト化された対話エンジンは、ユーザの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社BEDORE 広報担当

電話：03-6801-6718 メールアドレス：contact@pkshatech.com